

**FAKTOR PENGHAMBAT LAYANAN ADMINISTRASI
DESA BERBASIS DIGITAL MELALUI SABDOPALON
DI KABUPATEN JOMBANG**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya Dan Politik Universitas
Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Oleh :

FARIS SAHRUR ROHMAN
NPM. 21041010128

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

**FAKTOR PENGHAMBAT LAYANAN ADMINISTRASI DESA BERBASIS
DIGITAL MELALUI SABDOPALON DI KABUPATEN JOMBANG**

Disusun Oleh :

FARIS SAHRUR ROHMAN
NPM. 21041010128

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

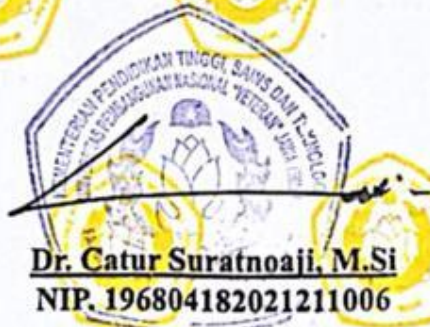
Menyetujui

DOSEN PEMBIMBING


Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

FAKTOR PENGHAMBAT LAYANAN ADMINISTRASI DESA BERBASIS DIGITAL MELALUI SABDOPALON DI KABUPATEN JOMBANG

Disusun Oleh:

FARIS SAHRUR ROHMAN
NPM. 21041010128

Telah diuji kebenarannya oleh Tim Penguji dan diterima pada
Jurnal JHSS : Journal of Humanities and Social Studies (Terakreditasi Sinta 3)
Volume 09 Nomor 3 2025

Menyetujui

PEMBIMBING

TIM PENGUJI

1. Ketua


Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NIP. 21219930521320

2. Sekretaris


Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. Anggota


R Anisykurhilla, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si.
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**FAKTOR PENGHAMBAT LAYANAN ADMINISTRASI DESA BERBASIS
DIGITAL MELALUI SABDOPALON DI KABUPATEN JOMBANG**

Disusun Oleh:

FARIS SAHRUR ROHMAN
NPM. 21041010128

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 14 November 2025

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Anggota


Indira Arundinasari, S.AP., M.AP
NIP. 21219930521320


Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


R Anisykurlillah, S.AP., M.AP
NIP. 199303162022032008

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Faris Sahrur Rohman
NPM : 21041010128
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial, Budaya dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Skripsi ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 7 Oktober 2025
Yang membuat pernyataan



Faris Sahrur Rohman
NPM. 21041010128

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Esa atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Faktor Penghambat Layanan Administrasi Desa Berbasis Digital Melalui Sabdopalon Di Kabupaten Jombang”**. Penulisan skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat kelulusan Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur. Terimakasih penulis sampaikan kepada dosen pembimbing yaitu Ibu Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si yang sudah membimbing penulis selama proses skripsi ini berlangsung. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik UPN “Veteran Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik UPN “Veteran Jawa Timur;
4. Ibu Prof. Dr. Diana Hertati, M.Si selaku Dosen Pembimbing skripsi yang penuh perhatian, pengertian dan kesabaran selama proses selama ini.
5. Seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan banyak ilmu pengetahuan dan wawasan secara teoritis dan praktis selama studi perkuliahan;
6. Ayah, Ibu serta Kakak penulis yang selalu menjadi motivasi terbesar penulis untuk segera menuntaskan masa studi dengan doa dan dukungan yang tak

kunjung berhenti kepada penulis serta dorongan semangat yang senantiasa diberikan untuk melewati berbagai rintangan untuk menyelesaikan masa studi;

7. Teman – teman Angkatan 2021 terutama teman-teman Bangun Bumi Sejahtera Ferdian, Hafizh, Erdin, Rozzaq, Adji, Hendik, Richardo, Dhani, Raxy, Faza, Fadlal, Adli, Anggi yang telah menjadi sahabat baik bagi penulis dalam penyelesaian proposal skripsi ini;
8. Senior Penulis Maulana Yogi Aditya Dwi Putra, terimakasih telah memberikan cukup ruang bagi Penulis untuk bisa berkembang di kampus serta semua saran masukan kritik membangun dan dorongan semangat kepada penulis untuk menyelesaikan masa studi;
9. Terakhir untuk diri penulis yang telah berani melawan semua ketakutan serta rintangan yang hadir. Terimakasih telah kuat sampai pada titik ini. Tetaplah belajar dan berusaha menjadi versi terbaik untuk dirimu sendiri. Selalu ingat motto yang tertanam “***Mungkin kita sampai. Mungkin saja tidak. Tugas kita hanyalah berjalan***”. Teruslah berlayar dan ***Let God Plan***.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih terdapat kekurangan dan perlu adanya penyempurnaan. Penulis berharap skripsi ini dapat diterima dan bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, 14 September 2025

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	19
1.3 Tujuan Penelitian	19
1.4 Manfaat Penelitian	20
1.4.1 Manfaat Teoritis	20
1.4.2 Manfaat Praktis	20
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21

2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2. Landasan Teori	27
2.1.1 Good Governance	27
2.1.2 Pelayanan Publik	29
2.1.3 Hambatan E-Government.....	32
2.1.3.2 Organisasi Perangkat Daerah Dalam Implementasi E-Government	34
2.3. Kerangka Berfikir	40
BAB III METODE PENELITIAN	42
3.1 Jenis Penelitian.....	42
3.2 Lokasi Penelitian.....	42
3.3. Fokus Penelitian	43
3.4 Sumber Data	47
3.5 Teknik Penentuan Informan	48
3.6 Teknik Pengumpulan Data	49
3.7 Teknik Analisis Data	51
3.8 Teknik Keabsahan Data.....	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	57
4.1 Gambaran Umum	57
4.1.1 Profil Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang.....	57
4.1.2 Tugas Pokok dan Fungsi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang	58

4.1.3 Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang	66
4.1.4 Gambaran Umum Website <i>e-office</i> Sabdopalon	70
4.2 Hasil Penelitian.....	75
4.2.1 Budaya Organisasi	76
4.2.2 Teknologi Informasi ‘	87
4.2.3 Struktur Organisasi	96
4.4 Pembahasan.....	104
4.4.1 Budaya Organisasi	104
4.4.2 Teknologi Informasi.....	108
4.4.3 Struktur Organisasi	110
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	113
5.1 Kesimpulan	113
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	119

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1. Data Desa Mandiri di Indonesia.....	6
Tabel 1. 2 Tabel Indeks Pelayanan Publik Kabupaten Jombang	9
Tabel 1. 3 Indeks Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Kabupaten Jombang.	11
Tabel 1. 4 Jenis-jenis Pelayanan Perizinan Pada Website E-Office Sabdopalon ..	12
Tabel 1. 5 Data Jumlah Permohonan Website e-Office Sabdopalon	15
Tabel 1. 6 Tabel Data Desa Di Kabupaten Jombang	17
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu	24
Tabel 4. 1 Komposisi Pegawai Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang Berdasarkan Jenis Kelamin	67
Tabel 4. 2 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Golongan	68
Tabel 4. 3 Sumber Daya Manusia Berdasarkan Jabatan	69
Tabel 4. 4 Tabel Data Pengaduan Website e-office Sabdopalon	72

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Kerja Hambatan Organisasi Dalam Implementasi E-Government.....	36
Gambar 2. 2 Kerangka Berfikir.....	41
Gambar 3. 1 Koimpoinein Teiknik Analisis Data : Inteiractivei Moidei.....	53
Gambar 4. 1 Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang...	57
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang	66
Gambar 4. 3 Laman Beranda Website E-Ofiice Sabdopalon.....	70
Gambar 4. 4 Sertifikat ISO 27001:2022 Information Security Management System	79
Gambar 4. 5 Standar Operasioanal Prosedur (SOP) Sabdopalon	81
Gambar 4. 6 Surat Undangan pelaksanaan Bimbingan Teknis.....	84
Gambar 4. 7 Dokumentasi Bimbingan Teknis 7 Desember 2023.....	84
Gambar 4. 8 Dokumentasi Bimbingan Teknis 18 Januari 2024	85
Gambar 4. 9 Dokumentasi Bimbingan Teknis 14 November 2024	86
Gambar 4. 10 Penambahan Fitur Sabdopalon.....	91
Gambar 4. 11 SK DPMD Kabupaten Jombang No. 188/016/415.33/2025	99

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara Penelitian	119
Lampiran 2. Surat Izin Penelitian Skripsi Kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang	122
Lampiran 3. Surat Izin Penelitian Skripsi Kepada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang	123
Lampiran 4. Surat Perizinan Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Jombang kepada Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang.....	124
Lampiran 5. Surat Keterangan Selesai Penelitian dari Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang.....	125
Lampiran 6. Dokumentasi Foto Wawancara dengan Ibu Evy Setyorini, S.S selaku Kepala Bidang Pembangunan Desa Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang.....	126
Lampiran 7. Dokumentasi Foto Wawancara dengan Bapak Andri Herlambang, S.E selaku Kepala Seksi Pembinaan Perencanaan Pembangunan Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang.....	126
Lampiran 8. Dokumentasi Foto Wawancara dengan Bapak Fathur Ramadhan, STr. Kom selaku Tenaga Ahli Programmer Dinas Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang.....	127
Lampiran 9. Dokumentasi Foto Wawancara dengan Bapak Subandi Selaku Masyarakat Pengguna Sabdopalon.	127
Lampiran 10. Dokumentasi Foto Wawancara dengan Mas Fahrul selaku Masyarakat Pengguna Sabdopalon.....	128

Lampiran 11. Sertifikat Akreditasi Publikasi Jurnal Sinta 3.	129
Lampiran 12. Lembar Persetujuan Kirim Publikasi Ilmiah.....	130
Lampiran 13. Letter of Acceptance (LoA) Publikasi Artikel Jurnal.	131

ABSTRAK

FAKTOR PENGHAMBAT LAYANAN ADMINISTRASI DESA BERBASIS DIGITAL MELALUI SABDOPALON DI KABUPATEN JOMBANG

Layanan publik memainkan peran penting dalam memastikan bahwa semua lapisan masyarakat memiliki akses yang setara dan adil terhadap layanan yang mereka butuhkan. Di antara berbagai wilayah di Jawa Timur, Kabupaten Jombang merupakan salah satu daerah yang sering menjadi sorotan dalam hal layanan publik. Pemerintah Kabupaten Jombang, melalui Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa, telah meluncurkan situs web e-Office bernama Sabdopalon (Sistem Administrasi Berita Deso dan Layanan Online). Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi, mendeskripsikan, dan menganalisis hambatan yang dihadapi oleh Badan Pemberdayaan Masyarakat dan Desa Kabupaten Jombang dalam implementasi situs web e-Office Sabdopalon di Kabupaten Jombang. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan Sabdopalon di Kabupaten Jombang sebagai objek penelitian. Penelitian ini berfokus pada teori Hambatan Organisasi dalam Implementasi E-Government oleh Saman Saleh dengan tiga dimensi, yaitu: Budaya Organisasi, Teknologi Informasi, dan Struktur Organisasi. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini ditentukan menggunakan sampling purposif. Hasil penelitian ini sebagai berikut: 1) Budaya Organisasi: Dalam hal budaya organisasi, implementasi Sabdopalon menghadapi hambatan berupa resistensi budaya terhadap perubahan digital dan kesenjangan literasi digital di kalangan masyarakat. 2) Teknologi Informasi: Dalam hal teknologi informasi, hambatan yang dihadapi berupa infrastruktur jaringan yang tidak merata dan kesenjangan kemampuan teknologi antar generasi. 3) Struktur Organisasi, dengan fokus pada struktur organisasi, menghadapi hambatan berupa struktur organisasi yang tidak proporsional dengan beban kerja dan ketergantungan pada dukungan eksternal.

Kata Kunci: Digitalisasi; Hambatan Organisasi; Layanan Publik; Sabdopalon

ABSTRACT

BARRIER FACTOR OF DIGITAL-BASED VILLAGE ADMINISTRATIVE SERVICES THROUGH SABDOPALON IN JOMBANG REGENCY

Public services serve a vital role in ensuring that all segments of society have equal and fair access to the services they require. Among the various regions in East Java, Jombang Regency is one area that is often in the spotlight when it comes to public services. The Jombang Regency Government, through the Community and Village Empowerment Agency, has launched an e-Office website called Sabdopalon (Village News and Online Services Administration System). The purpose of this study is to identify, describe, and analyze the obstacles faced by the Community and Village Empowerment Agency of Jombang Regency in implementing the Sabdopalon e-Office website in Jombang Regency. The research method used is descriptive qualitative with Sabdopalon in Jombang Regency as the research object. This research focuses on Saman Saleh's theory of Organizational Barriers in E-Government Implementation with three dimensions, namely: Organizational Culture, Information Technology, and Organizational Structure. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Informants in this study were determined using purposive sampling. The results of this study are as follows: 1) Organizational Culture: In terms of organizational culture, the implementation of Sabdopalon faces obstacles in the form of cultural resistance to digital change and digital literacy gaps among the community. 2) Information Technology: In terms of information technology, obstacles are encountered in the form of uneven network infrastructure and technological capability gaps between generations. 3) Organizational Structure, with a focus on organizational structure, faces obstacles in organizational structures that are disproportionate to the workload and dependence on external support.

Keywords: Digitalization; Organizational Barriers; Public Service; Sabdopalon